**AANZET MODELLERING KLANTCONTACTEN**Discussienotitie bij RGBZ-werkgroep 12 juni 2012, agendapunt 6; Arjan Kloosterboer, 8 juni 2012

Zoals in de vorige werkgroep besproken, kunnen klantcontacten onderscheiden worden in zes groepen zoals gevisualiseerd in nevenstaande figuur. Dit betreft vier soorten contacten:

* Persoonlijk contact: een gebeurtenis van een aaneengesloten tijdsspanne waarbij interactief informatie wordt uitgewisseld, tussen minimaal 2 partijen, waarvan tenminste 1 medewerker van een gemeente en tenminste 1 natuurlijk persoon, eventueel in de rol van medewerker van een niet-natuurlijk persoon of een vestiging.
* Anoniem klantcontact: een gebeurtenis van een aaneengesloten tijdsspanne waarbij interactief informatie wordt uitgewisseld tussen minimaal 2 partijen waarvan tenminste 1 medewerker van een gemeente en 1 of meer natuurlijke personen die niet zijn geïdentificeerd.
* Informatie-ontvangst: Een gebeurtenis waarbij op een bepaald moment voor de gemeente bestemde informatie wordt ontvangen door de Gemeente (bij deze gebeurtenis is de verzender niet betrokken).
* Informatie-verzending: Een gebeurtenis waarbij op een bepaald moment voor een burger of bedrijf bestemde informatie wordt verzonden door de Gemeente (bij deze gebeurtenis is de geadresseerde niet betrokken).

In die werkgroepbijeenkomst hebben we besloten om alleen de zaakgerelateerde persoonlijke klantcontacten te ondersteunen met het RGBZ.

Om de benodigde informatie te kunnen modelleren hebben we inzicht nodig in de informatiebehoefte en in de samenhang van die informatie. Ik poog dit af te leiden met behulp van een aantal ´praktijkzinnen´ cq. **feittypen** (met dank aan Rindert). Hieronder geef ik een aanzet.

1. Klaassen belt op 2 mei 2012 om 9:10 uur naar de gemeente met de vraag of hij een parkeervergunning kan krijgen.
2. Klaassen wordt door de telefoniste doorverbonden met KCC-medewerkster Nicole.
3. Nicole verifieert of, en concludeert dat Klaassen ingeschreven is in de gemeentelijke GBA.
4. Nicole verifieert in, en concludeert uit de parkeervergunningenregistratie dat op het woonadres van Klaassen zoals bekend in de GBA, Katrijnlaan 7, nog geen sprake is van een nog lopende parkeervergunning.
5. Klaassen antwoord op een vraag van Nicole dat het kenteken van zijn auto, waarvoor hij een parkeervergunning vraagt, BR-OM-07 is.
6. Nicole verifieert of, en concludeert dat in de RDW-kentekenregistratie het kenteken BR-OM-07 op naam van Klaassen staat.
7. Nicole deelt Klaassen mee dat hij in aanmerking komt voor een parkeervergunning.
8. Om de aanvraag van Klaassen voor een parkeervergunning te registreren maakt Nicole zaak 112 van het zaaktype ´Aanvraag parkeervergunning behandelen´.
9. Nicole registreert bij zaak 112 de heer Klaassen als aanvrager (initiator), het adres Katrijnlaan 7 als parkeervergunning-afgifte-adres en de auto met kenteken BR-OM-07.
10. Nicole deelt Klaassen tot slot mee dat zijn aanvraag geregistreerd als zaak onder nummer 112 en dat het het streven is van de gemeente om zijn aanvraag binnen één week te behandelen, uiterlijk binnen twee weken.

Enige tijd later …

1. Op 9 mei 2012 om 10:20 uur belt Klaassen naar de gemeente met een vraag over de voortgang van de aanvraag van zijn parkeervergunning.
2. Klaassen wordt doorverbonden met KCC-medewerkster Anita.
3. Anita vraagt Klaassen naar het zaaknummer. Hij heeft geen idee.
4. Anita zoekt op de naam Klaassen in het zaaksysteem en vindt zaak 112.
5. Anita vertelt Klaassen dat de behandeling onder nummer 112 van zijn aanvraag om een parkeervergunning opgeschort is. De reden daarvan kan zij niet vinden in het zaaksysteem.
6. Anita verbindt Klaassen door met collega zijnde vergunningverlener Johnny en vertelt Johnny dat het over zaak 112 gaat en de vraag hoe het er mee staat.
7. Johnny vertelt Klaassen dat zijn aanvraag voor een parkeervergunning, in behandeling onder nummer 112, opgeschort is vanwege het verlopen zijn van zijn rijbewijs. De gemeente heeft hem daarover een brief gezonden op 4 mei 2012.
8. Klaassen deelt mee deze brief niet te hebben ontvangen.
9. Johnny deelt Klaassen mee dat hij zijn rijbewijs moet verlengen, waarna de behandeling van zijn aanvraag onder nummer 112 voortgezet wordt.
10. Klaassen is not amused.

Ik meen uit de bovenstaande feittypen enkele **objecten en gegevens** af te kunnen leiden. Als volgt (in hoofdletters het potentiële objecttype):

1. Contactmoment (KLANTCONTACT): datum/tijd: 2-5-2012 9:10 en 9-5-2012 10:20; gesproken met: Klaassen (beide) (NATUURLIJK PERSOON); medewerk(st)er gemeente: Nicole resp. Anita en Johnny (MEDEWERKER); communicatiekanaal: telefoon (beide); onderwerp: aanvraag parkeervergunning; zaak: 112 (ZAAK); gespreksinhoud: aanvragen parkeervergunning resp. status behandeling parkeervergunning (DOCUMENT).
2. Product (PRODUCT): productnaam: parkeervergunning; afgifteadres: Katrijnlaan 7 (nog niet van toepassing) (ADRES); vergunninghouder: Klaassen (nog niet van toepassing) (PERSOON).
3. Klant (NATUURLIJK PERSOON): naam: Klaassen; woonadres: Katrijnlaan 7; parkeervergunningnummer: nog niet van toepassing; eigenaar van auto: BR-OM-07 (AUTO).
4. Auto (AUTO): kenteken: BR-OM-07; eigenaar: Klaassen (NATUURLIJK PERSOON).
5. Adres (ADRES): adres: Katrijnlaan 7
6. Aanvraag cq. behandeling daarvan (ZAAK): zaaknummer: 112; zaaktype: aanvraag parkeervergunning behandelen; aanvrager: Klaassen (NATUURLIJK PERSOON); klantcontactmedewerk(st)er: Nicole resp. Anita (MEDEWERKER); vergunningverlener: Johnny (medewerker); startdatum: 2-5-2012; doorlooptijd: 1 a 2 weken; parkeervergunning-afgifte-adres: Katrijnlaan 7 (ADRES); auto: BR-OM-01 (AUTO); status: opgeschort.
7. Medewerker (MEDEWERKER): naam: Nicole resp. Anita en Johnny; rol: klantcontact en vergunningverlener.
8. Rijbewijs (IDENTITEITSBEWIJS): houder: Klaassen (NATUURLIJK PERSOON); verloopdatum: voor 2-5-2012.
9. Brief (DOCUMENT): verzenddatum: 4-5-2012; geadresseerde: Klaassen (NATUURLIJK PERSOON); onderwerp: opschorting behandeling aanvraag parkeervergunning; zaak: 112 (ZAAK).

Mijn **analyse** hiervan is de volgende.

De objecttypen ZAAK, DOCUMENT, MEDEWERKER en NATUURLIJK PERSOON komen in het RGBZ al voor. In het RGBZ ligt de relatie van ZAAK via ROL en BETROKKENE naar NATUURLIJK PERSOON en naar MEDEWERKER.

AUTO en ADRES zijn in het RGBZ gemodelleerd als (ZAAK)OBJECT. AUTO valt onder het Overig Zaakobject (van ZAAK). IDENTITEITSBEWIJS zou onder het Overig Zaakobject (van ZAAK) kunnen vallen.

PRODUCT is in het RGBZ niet gemodelleerd. Klaarblijkelijk wordt dat als voor de hand liggende uitkomst van een ZAAK gezien. In de ZTC worden per zaaktype wel de desbetreffende producten gespecificeerd.

KLANTCONTACT komt in het RGBZ nog niet voor.

Uit het bovenstaande blijken relaties naar ZAAK, NATUURLIJK PERSOON (degene met wie het contact plaatsvindt), MEDEWERKER (degene die het contact voert) en DOCUMENT (gespreksinhoud).

Bij het tweede KLANTCONTACT zijn twee medewerkers betrokken. Vraagpunt is of dit één of twee klantcontacten zijn.

Uit de feittypen wordt niet duidelijk of het relevant is te weten vanuit welke ROL bij een ZAAK de MEDEWERKER contact heeft. Evenmin wordt duidelijk of, in het tweede klantcontact, het relevant is te weten dat de NATUURLIJK PERSOON contact heeft vanuit zijn ROL bij de ZAAK (i.c. initiator).

In de feittypen gaat het om een persoon die zelf betrokken is bij de zaak. In andere situaties kan het een medewerker van een VESTIGING of NIET-NATUURLIJK PERSOON zijn die contact opneemt vanwege betrokkenheid van zijn bedrijf (VESTIGING of NIET-NATUURLIJK PERSOON) bij een zaak.

Vraagpunt is of het eerste klantcontact binnen de hierboven gestelde afbakening past. Er is bij aanvang immers nog geen zaak. Het contact leidt daar wel toe. Is dat klantcontact dan zaakgerelateerd of niet?

Den Haag heeft het Klantcontact gemodelleerd als objecttype met een relatie naar de actuele status van de zaak met de volgende gegevens:

* DatumGezet
* Documenten (indien toegevoegd)
* Opvoerder (wie heeft het geregistreerd)
* Toelichting (indien toegevoegd; max. 1000 karakters)
* KlantcontactType (click, call, face, mail, e-mail)

Uit het voorafgaande blijkt niet direct dat de actuele status relevant is. Punt van discussie dus, in deze aanzet ga ik uit van een relatie van Klantcontact met de desbetreffende zaak. Verder ga ik er van uit dat ook die toelichting een document is (documenttype Notitie). Die opvoerder is de eerder genoemde medewerker. Het klantcontacttype is het eerder genoemde Communicatiekanaal.

De aanvulling op het RGBZ zou dan als volgt gemodelleerd kunnen worden (KLANTCONTACT met attributen en relaties is nieuw, rest is bestaand).